

# 27. számú melléklet: CoMind szolgáltatás

## 1. A SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS LEÍRÁSA

A CoMind szolgáltatás (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) mesterséges intelligencia (MI) technológián alapul, amelynek keretében algoritmusok, integrált nagy nyelvi modellek (LLM) és az Ügyfél által előzetesen rendelkezésre bocsátott információk, adatok, dokumentumok, illetve adathalmazok (a továbbiakban: **Tudásbázis**) felhasználásával automatikusan elemzésre kerülnek a felhasználói információk, kérdések, utasítások (a továbbiakban: **Bemenet**), és a Tudásbázis alapján relevánsnak szánt információk, válaszok, hivatkozások (a továbbiakban: **Kimenet**) kerülnek generálásra általános segítségnyújtás céljából.

A Szolgáltatás konfigurálható és nem konfigurálható szolgáltatáselemekből áll. A szolgáltatáselemek részletes leírását, konfigurálhatóságát a „A Szolgáltatás tartalma” elnevezésű fejezet tartalmazza.

A Tudásbázis alapjául szolgáló dokumentumok lehetnek:

- a) Strukturált dokumentumok:
  - a Szolgáltató által előzetesen meghatározott struktúra és formátum szerint megadott kérdések és válaszok, illetve rövidítések és/vagy szinonimák,
  - szemantikailag strukturált Word, PDF dokumentumokban található szöveges adatok,
  - az Ügyfél által megadott, az Ügyfél tulajdonát képező weboldalon elérhető tartalom.
- b) Nem strukturált dokumentumok:
  - Strukturálatlan, szemantikailag rendezetlen dokumentumokban található szöveges adatok.

A Szolgáltatás valamennyi komponense a Microsoft Azure környezetben található, az adattárolás az Európai Unió területén történik. A Szolgáltató elkülönített instance-t biztosít az Ügyfélnek.

A Szolgáltatás LLM komponensét a Microsoft szolgáltatja az Azure OpenAI Service keretében. A szolgáltatás LLM komponensét a Microsoft fejleszti, tanítja, kontrolálja. A Microsoft vonatkozó feltételei, leírása: <https://learn.microsoft.com/en-us/legal/cognitive-services/openai/data-privacy?tabs=azure-portal>, beleértve a vonatkozó Microsoft Products and Services Data Protection Addendum (DPA) adatfeldolgozási szerződést ([Licensing Documents](#)), amelyeket az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés létrejöttével elfogad.

A Szolgáltatás alapjául szolgáló LLM megoldást nem a Szolgáltató fejleszti, tanítja, kezeli, annak tartalmához, súlyaihoz és a tanítási folyamataihoz nincs hozzáférése, illetve ezekre nincs ráhatása sem.

## 2. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

### 2.1 Igénybevétel előfeltétele

Az Ügyfél a Szolgáltató által előzetesen meghatározott formában megadja a szolgáltatás kialakításához szükséges adatokat, mintafájlokat.

## 2.2 Tárhelybővítés feltételei

Amennyiben Ügyfél által igénybe vett tárhely eléri a 80%-os telítettséget, erről Szolgáltató emailen értesíti Ügyfelet. Ügyfél a tárhelybővítést megrendelheti a Szolgáltató Service Desk-jén keresztül ([servicedesk@telekom.hu](mailto:servicedesk@telekom.hu)).

Abban az esetben, ha az Ügyfél által a Tudásbázisba feltöltendő dokumentumok adatmennyisége meghaladja a részére nyújtott tárhely kapacitását, a feltöltés sikertelen lesz. Ennek tényét Szolgáltató a szolgáltatáshoz biztosított riportfelületen jeleníti meg.

## 3. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA, TARTALMA

### 3.1 A szolgáltatás díja

A Szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza. Amennyiben az Ügyfél a határozott, 12 (tizenkét) hónapos időtartam alatt kéri a konfiguráció olyan módosítását, hogy kisebb számú típusra vált (downgrade), az alábbi díjkülönbözet megfizetésére köteles:

- 1–6. hónapban történő downgrade esetén:  
Ügyfél 6 (hat) havi forgalmi díjcsomag-különbözetnek megfelelő összeget köteles megfizetni.
- 6–9. hónapban történő downgrade esetén:  
Ügyfél 3 (három) havi forgalmi díjcsomag-különbözetnek megfelelő összeget köteles megfizetni.
- 10. hónapban történő downgrade esetén:  
Ügyfél 2 (kettő) havi forgalmi díjcsomag-különbözetnek megfelelő összeget köteles megfizetni.
- 11. hónapban történő downgrade esetén:  
Ügyfél 1 (egy) havi forgalmi díjcsomag-különbözetnek megfelelő összeget köteles megfizetni.
- 12. hónapban történő downgrade esetén:  
Különbözet nem kerül felszámításra; Ügyfél kizárólag az adott hónapra irányadó havidíjat fizeti meg.

### 3.2 A Szolgáltatás nem konfigurálható elemei

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az alábbi szolgáltatási elemeket konfigurációtól függetlenül biztosítja.

Instance kialakítás és üzemeltetés	
Tartalom	<p>A Szolgáltató a Microsoft Azure környezetben elkülönített instance-t hoz létre az Ügyfél részére.</p> <p>Az instance a Tudásbázis tárolását biztosító 10 GB-os tárhelyet tartalmaz.</p> <p>Az Ügyfél az instance-hoz biztosított 10 GB-on felül további tárhely biztosítását igényelheti, egész GB-ban meghatározva.</p> <p>A Szolgáltató biztosítja az Ügyfél részére kialakított instance rendeltetésszerű működését, beleértve a szükséges licenceket.</p>

### 3.3 A Szolgáltatás konfigurálható elemei

3.3.1 A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az alábbi szolgáltatási elemeket az Ügyfél által kiválasztott konfiguráció szerint biztosítja.

Tudásbázis kialakítása (Tartalomtár kezdeti állapota)		
	Típus 1: Az Ügyfél alakítja ki	Típus 2: A Szolgáltató alakítja ki
Tartalom	A rendszerben biztosított adminisztrációs felületen az Ügyfél tölti fel a Tudásbázis kezdeti állapotául szolgáló dokumentumokat, weboldal tartalmakat.	A Szolgáltató alakítja ki a Tudásbázis kezdeti állapotát a nem strukturált, szemantikailag rendezetlen dokumentumokban, weboldalon található szöveges adatok esetén.  A Tudásbázis kialakításához a Szolgáltató által nyújtott tevékenység 40 mérnökórát foglal magában. Az ezt meghaladó munkamennyiséget a Szolgáltató külön számlázza.

Tudásbázis menedzselése (Tartalomtár aktualizálás)		
	Típus 1: Az Ügyfél menedzseli	Típus 2: A Szolgáltató menedzseli
Tartalom	A rendszerben biztosított adminisztrációs felületen az Ügyfél menedzseli a Tudásbázis alapjául szolgáló dokumentumokat, weboldal tartalmakat.	A Szolgáltató menedzseli a Tudásbázis alapjául szolgáló dokumentumokat, weboldal tartalmakat a nem strukturált, szemantikailag rendezetlen dokumentumokban, weboldalon található szöveges adatok esetén.

Arculati elemek		
	Konfiguráció 1: Szolgáltatás arculat	Típus 2: A Megrendelő arculati elemei
Tartalom	A Chatbot UI a Szolgáltató által meghatározott arculati beállítással jelenik meg. (Szolgáltatás logó, Arial betűtípus, Szolgáltatás alapszín).	Chatbot UI meghatározott arculati elemeit az Ügyfél határozhatja meg, (ezek logó, betűtípus, alapszín), azzal, hogy az Admin UI a Szolgáltató által meghatározott arculati beállítással jelenik meg.

A Chatbot válaszadás nyelve		
	Típus 1: Elsődleges nyelvek	Típus 2: További támogatott nyelvek
Tartalom	<p>A Szolgáltató az alábbi nyelveken történő válaszadás lehetőségét állítja be: angol, cseh, francia, görög, horvát, lengyel, magyar, német, szlovák és szlovén.</p> <p>Az Ügyfél beállíthatja ezen nyelvek valamelyikét a válaszadás alapértelmezett nyelveként, valamint beállíthatja, hogy rendszer – a fenti nyelvek közül – automatikusan azonosítsa a kérdés nyelvét és ahhoz igazítsa a válaszadás nyelvét.</p>	<p>Az igényelt válaszadási nyelv nem az elsődleges nyelvek valamelyike.</p> <p>A nyelv az egyedi szolgáltatási szerződésben kerül meghatározásra.</p>

Kérdés kvóta meghatározása				
A szolgáltatásban a kvóta szerint meghatározott darabszámú kérdést tehető fel havonta.				
	Típus 1: 100 kérdés/hó	Típus 2: 500 kérdés/hó	Típus 3: 1000 kérdés/hó	Típus 4: 2000 kérdés/hó
Tartalom	<p>A fel nem használt kérdések mennyisége a következő hónapra nem vihető át.</p> <p>Az Ügyfél saját hatáskörben felfüggesztheti a Chatbot működését. Ebben az esetben a Chatbot nem fogad kérdést. A felfüggesztés nem érinti az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott, vonatkozó havidíj megfizetési kötelezettséget.</p> <p>A kvóta 50, 80, valamint 100%-ának elérésekor a rendszer e-mail üzenetet küld az Ügyfél kapcsolattartói e-mail címre.</p> <p>A kvóta mennyiségének elérésekor a rendszer továbbra is fogadja és megválaszolja a kérdéseket, ezeket a Szolgáltató az adott időszakra, a kvóta díján felül, külön számlázza.</p>			

Riportok	
	Típus 1: Grafikus riportok
	Típus 2: Grafikus és letölthető riportok

<b>Tartalom</b>	<p>A Chatbot használatával kapcsolatos alábbi adatok grafikusán vizualizáltak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Felhasználók száma</li> <li>- Kérdések száma</li> <li>- Beszélgetések száma</li> </ul> <p>A diagramok képként, adataik CSV fájlként letölthetők.</p>	<p>A Chatbot használatával kapcsolatos, Típus 1 szerinti adatok grafikusán vizualizáltak, <b>és</b> az alábbi adatok riportok táblázatos (Excel) formában letölthetők:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kérdések és válaszok</li> <li>- Értékelések (válasz, beszélgetés)</li> </ul>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Support			
Az üzemeltetés támogatása során a Szolgáltató az Ügyfél által választott típusnak megfelelő supportot biztosít. Az adatok 12 hónapos időtartamra vonatkoznak.			
		<b>Típus 1: Alap (5X8)</b>	<b>Típus 2: Magenta (7X8)</b>
<b>Tartalom</b>	Hibajegy	6 db	6 db
	Hibaelhárítás	munkanapokon, 9-17 óra között	munkanapokon és hétvégén, 9-17 óra között
	A hibaelhárítás megkezdése	1 munkanap	1 naptári nap

### 3.4 Az Ügyfél által igénybe vett Szolgáltatás elemei

3.4.1 Az Ügyfél által igénybe vett Szolgáltatás elemeit az Egyedi Szolgáltatási Szerződés mellékletei tartalmazzák.

### 3.5 A Szolgáltatás létesítésének határideje

3.5.1 A Szolgáltatás létesítésének határideje a szerződés aláírását követő 6 hét.

## 4. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÉS HASZNÁLATÁNAK TOVÁBBI FELTÉTELEI

### 4.1 Szerzői jogi klauzula

4.1.1 Az Ügyfél a Tudásbázis átadásával a Tudásbázis nem kizárólagos felhasználását engedélyezi a Szolgáltatónak a Szolgáltatás előkészítéséhez és nyújtásához szükséges terjedelemben az Egyedi Szolgáltatási Szerződés időtartamára. A felhasználási jog kiterjed különösen a Tudásbázis többszörözésére, tárolására, törlésére, valamint számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra történő másolására.

4.1.2 Az Ügyfél a Szolgáltatás keretében átadott vagy hozzáférhetővé tett, a Szolgáltató által fejlesztett vagy harmadik személy gyártótól beszerzett és továbbértékesített a kereskedelmi forgalomban kapható számítógépi programalkotás és a hozzá tartozó dokumentációra (a továbbiakban: **Szoftver**) Magyarország területén történő, a saját célú rendeltetésszerű használatra korlátozott terjedelmű, ideiglenes és nem kizárólagos felhasználási jogot szerez. A felhasználási jog ellenértékét a szolgáltatási díj magában foglalja.

4.1.3 Az Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés időtartama alatt jogosult a Szoftver felhasználására. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszűnését követően az Ügyfél felhasználási joga megszűnik a Szoftverre.

4.1.4 Az Ügyfél nem jogosult

- más személy részére a Szoftvert, valamint az azokhoz kapcsolódó felhasználási jogokat továbbértékesíteni, átruházni,
- a Szoftver módosítására, lefordítására, átalakítására, átdolgozására, forráskódjának vagy mögöttes összetevőinek (ideértve a modelljeinket, algoritmusainkat vagy rendszereinket is)

megismerésére vagy visszafejtésére, továbbá a rendeltetésszerű használat mellett meg nem ismerhető adatbázisainak, működési elveinek, alapötleteinek vagy algoritmusainak kifürkészésére,

c) a Szoftver esetleges technikai korlátozásait bármely módon megkerülni vagy megváltoztatni.

4.1.5 Amennyiben a Szoftver harmadik személy gyártótól származik és a Szoftvert a Szolgáltató a saját szoftverébe, szolgáltatásába vagy termékébe integrálva, vagy azokkal együttes felhasználásra biztosítja, abban az esetben a Szoftver önálló használatára az Ügyfél nem lesz jogosult.

4.1.6 Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatás tárgyát képező Chatbot használatát elérhetővé tenni szervezetén belüli természetes személy munkavállalói és/vagy az Ügyfél szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyek (a továbbiakban együttesen: **Végfelhasználók**) részére. Az Ügyfél a Végfelhasználók magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

## 4.2 A Kimenetek jellege

Az Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttével tudomásul veszi és elfogadja, hogy

- a) a Kimenetek generálása során nem történik emberi beavatkozás, így a Kimenetek kizárólag tájékoztató jellegűek;
- b) a Kimenetek nem minősülnek hivatalos jogi, pénzügyi, egészségügyi vagy egyéb szakmai tanácsadásnak/véleménynek;
- c) a Kimenetek nem hoznak létre szerződést vagy minősülnek ajánlat adásnak vagy elfogadásnak, valamint nem hoznak létre ügyfél-kapcsolatot;
- d) az LLM technológia korlátozottan értelmezi a nyelvi kontextust, ami pontatlan, félreérthető, kiszámíthatatlan vagy félrevezető Kimeneteket eredményezhet,;
- e) a Kimenetek általános igazságtartalma, tényyszerűsége, hasznossága, teljeskörűsége vagy kereskedelmi célú felhasználhatósága nem biztosított;
- f) az LLM technológia nem képes teljeskörűen figyelembe venni egyedi helyzeteket, így a Kimenetek nem tekinthetők személyre szabott szaktanácsnak, megoldásnak;
- g) a Kimenetek a rendelkezésre álló Tudásbázison alapulnak, amelynek elemei idővel elavulhatnak vagy megváltozhatnak, a Tudásbázis adatainak frissítése Ügyfél feladata;
- h) a Kimenetek felhasználása vagy megosztása előtt javasolt a kritikus gondolkodáson alapuló emberi felülvizsgálat az adott felhasználási eset összes körülményeit figyelembe véve;
- i) a Kimenetek harmadik féltől származó termékekre vagy szolgáltatásokra hivatkozhatnak, amely nem jelenti azt, hogy a Szolgáltató ezen harmadik személyekkel bármely szerződéses vagy egyéb kapcsolatban áll.

### 4.3 Szavatossági nyilatkozatok

- 4.3.1 A Szolgáltató az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttével kijelenti és szavatolja, hogy a Szolgáltatás a Szerződésben meghatározottak szerint működik, feltéve, hogy az Ügyfél rendeltetésszerűen és a Szerződés rendelkezéseivel összhangban használja azt.
- 4.3.2 A Szolgáltató az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttével kijelenti és szavatolja, hogy harmadik személynek nincsen olyan joga, amely az Ügyfél részére engedett felhasználási jogok engedélyezését és gyakorlását korlátozná, vagy kizárná. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy kizáró joga esetén az Ügyfél megfelelő határidő tűzésével jogosult igényelni a Szolgáltatótól, hogy a felhasználás akadályait hárítsa el, vagy adjon megfelelő biztosítékot.
- 4.3.3 Az Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttével kijelenti és szavatolja, hogy (i) a Tudásbázis átadásához, felhasználásának engedélyezéséhez szükséges összes jogosultsággal rendelkezik, (ii) harmadik személynek nincsen olyan joga, amely a Tudásbázis Szolgáltató részére átadását korlátozná, vagy kizárná, továbbá (iii) a Tudásbázis Szerződés szerinti felhasználása nem sért jogszabályt vagy harmadik személyek jogait, különös tekintettel az adatvédelmi jogokra, üzleti titokra, minősített adatra, know-how-ra, szerzői jogokra és egyéb szellemi tulajdonjogokra.
- 4.3.4 Az Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttével kijelenti és szavatolja, hogy a Szolgáltatást rendeltetésszerűen, a vonatkozó jogszabályoknak, etikai iránymutatásoknak megfelelően használja, valamint nem használja a Szolgáltatást semmilyen jogellenes, káros vagy visszaélészerű tevékenység folytatására, így különösen tilosak az alábbiak:
- a) a Szolgáltatás olyan módon történő használata, ami jogszabály megszegését eredményezi, az EU a mesterséges intelligenciáról szóló rendelete (2024/1689) szerint tiltott MI-gyakorlatnak minősül vagy sérti más harmadik személyek jogait;
  - b) a Szolgáltatás módosítása, értékesítése, illetve forgalmazása;
  - c) a Szolgáltatásból adat vagy Kimenet automatikus vagy programozott kinyerése;
  - d) annak kijelentése, hogy a Kimenetet ember állította elő, ha ez nem igaz;
  - e) a Szolgáltatás használata olyan fokozott veszéllyel járó tevékenység során vagy azzal összefüggésben, amely környezetkárokat, egészségkárosodást, testi sérülést vagy halált okozhat;
  - f) a Szolgáltatásba történő beavatkozás, ideértve bármilyen korlátozás megkerülését, vagy bármilyen, a Szolgáltatással kapcsolatos védelmi intézkedés vagy biztonsági kockázatsökkentés kijátszását.



4.3.5 Az Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés létrejöttével kijelenti és szavatolja, hogy a Tudásbázis, illetve az általa megadott információk személyes (vagy más szempontból felhasználási korlátozás alá eső) adatokat nem tartalmaz, szükség esetén az adatok anonimizálása megtörtént. Amennyiben személyes adatok átadása (a Tudásbázis részeként vagy egyébként) elkerülhetetlen, az Ügyfél az átadás előtt gondoskodik arról, hogy a személyes adatok kezelésének és Szolgáltató által történő, a Szolgáltatás keretében való feldolgozásának megfelelő jogalapja biztosításra kerüljön. Ebben az esetben a Szolgáltató adatfeldolgozóként jár el és a lenti "Adatvédelmi rendelkezések" előírásai is alkalmazandók.

#### 4.4 Felelősség a Szolgáltatás nyújtásáért és használatáért

4.4.1 A Szolgáltatást annak a hozzáférhetővé tételekor aktuális állapotában („ahogy van”; angolul „as is”) és aktuális elérhetősége szerint („elérhetőség szerint”; angolul: „as available”) biztosítja a Szolgáltató az Ügyfél részére. Ennek megfelelően a Szolgáltató a Szolgáltatásra vonatkozóan nem vállal szavatossági vagy jótállási kötelezettséget és nem szavatolja a Szolgáltatás folyamatos, megszakítás nélküli elérhetőségét vagy hibamentes működését. Szolgáltató a Szolgáltatás hibás működéséből eredő károkért kizárólag szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegés esetén felel.

4.4.2 A Szolgáltatás hibájának csak a Szolgáltatás működésének az az állapota tekinthető, amikor a Szolgáltatás utoljára hozzáférhetővé tett verziója által biztosított eddig működő funkció a Szerződéstől, illetve – ha átadásra került – a dokumentációtól eltérően kezd működni vagy nem működik és ez a Szolgáltatás alapfunkcióját akadályozza, azaz a Szolgáltatás valamely funkcióját használhatatlanná teszi. A Szolgáltató jelen szolgáltatás keretében nem végez a hibaelhárítást, nem végez karbantartási, üzemeltetési feladatokat.

4.4.3 A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás használatából, a Tudásbázis tartalmából, a Kimenetekből vagy azok helytelen értelmezéséből eredő közvetlen vagy közvetett károkért, beleértve különösen (i) a pénzügyi, üzleti vagy személyes veszteségeket, (ii) a hibás döntések, következtetések, előrejelzések következményeit, (iii) az adat- vagy információvesztést vagy biztonsági incidenseket, (iv) a lefoglalt és elmaradt szolgáltatásokból, eseményekből, programokból eredő károkat (v) reputációs károkat. Ha a Kimenetek külső forrásokra (pl. állami szervek, más szolgáltatók weboldalai) hivatkoznak, a Szolgáltató nem felelős ezek tartalmáért, pontosságáért vagy jogosságáért.

4.4.4 A Szolgáltatás használata kizárólag az Ügyfél saját felelősségére történik. Az Ügyfél kizárólagosan felelős (i) a Tudásbázis és a Szolgáltatáshoz való hozzáféréshez használt Bemenetek tartalmáért és jogszerűségéért, (ii) azért, hogy ne osszon meg személyes vagy más szempontból felhasználási korlátozás alá eső adatokat a Tudásbázis részeként vagy a Szolgáltatás használata során, illetve ha ilyen adatok megadása kikerülhetetlen vagy azok mégis megosztásra kerülnek, akkor gondoskodik az adatkezelésre és az adatátadásra vonatkozó jogszabályi követelményeknek való megfelelésről, valamint (iii) a Kimenetek alapján hozott döntésekért, végrehajtott vagy elmulasztott intézkedésekért, kivéve a Szolgáltatás hibás működéséből származó tartalmat.

#### 4.5 Helytállás, kártalanítás

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót kártalanítani minden olyan harmadik fél által érvényesített igényvel szemben, amely: (i) a Tudásbázis tartalmával vagy Ügyfél általi jogosulatlan felhasználásával függ össze (pl. személyes adatok, szerzői jog által védett művek jogellenes felhasználása), (ii) az Ügyfél által a Szolgáltatásba bevitt Bemeneteket vagy azok felhasználását érinti, vagy (iii) egyébként a Szolgáltatás Ügyfél általi nem szerződésszerű vagy jogellenes használatából származik.

### 5. HIBABEJELENTÉS

Kapcsolattartók	Név	Elérés
-----------------	-----	--------

## 6. ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

Az alábbi táblázatok tartalmazzák a szerződés keretében megrendelhető szolgáltatáshoz kapcsolódó adatfeldolgozás részleteit. A szolgáltatás keretében az Ügyfél (itt: Adatkezelő) továbbíthat olyan adatot a Szolgáltatónak (itt: Adatfeldolgozó), amely tartalmazhat személyes adatot.

A) Az adatkezelés tárgya	az Adatfeldolgozó által az Adatkezelőnek nyújtott szolgáltatással kapcsolatban továbbított személyes adatok, ideértve a Végfelhasználók által az Ügyfél által nekik biztosított szolgáltatás kapcsán megadott adatokat, amennyiben ez elkerülhetetlen.
B) Az adatkezelés jellege és célja	a szolgáltatás igénybeviteléhez és nyújtásához szükséges adattovábbítás és tárolás, a szolgáltatás szerződésszerű nyújtásához szükséges adatkezelési műveletek végzése a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából.
C) Az adatkezelés időtartama	a szolgáltatások nyújtására a szerződésben meghatározott időtartam, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik
D) Az érintettek kategóriái	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy munkavállalók, ügyfelek, felhasználók, partnerek, illetve jogi személy ügyfelek esetén, azok munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Adatfeldolgozó által az Adatkezelőnek nyújtott szolgáltatással kapcsolatban továbbított személyes adatok.
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók	<i>Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban.</i>
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ a személyes adatokat is tároló rendszerekhez való jogosulatlan hozzáférés megakadályozása;</li><li>▪ annak biztosítása, hogy az Adatfeldolgozó rendszerekhez hozzáféréssel rendelkező személyeknek kizárólag a jogosultsági szintjüknek megfelelő adatokhoz legyen hozzáférésük, és hogy a személyes adatokat a tárolás során, illetve adatmentést követően jogosulatlan személyek ne olvashassák, másolhassák, módosíthassák vagy törölhessék;</li><li>▪ annak biztosítása, hogy a személyes adat ne legyen jogosulatlan személyek által olvasható, másolható, módosítható vagy</li></ul>

	<p>törölhető az elektronikus átadás, szállítás vagy adathordozóra való rögzítés során, és hogy megvizsgálható, illetve beazonosítható legyen, hogy a személyes adatot hol adták át az adatátviteli berendezés segítségével;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ annak biztosítása, hogy – a vonatkozó eljárásokban meghatározott észszerű ideig – visszamenőlegesen is megállapítható legyen, hogy ki és mikor módosította vagy törölte a személyes adatot az Adatfeldolgozó rendszerbe/rendszerből;</li> <li>▪ annak biztosítása, hogy az alvállalkozók által feldolgozott személyes adatot csak az Ügyfél utasításainak megfelelően lehessen feldolgozni;</li> <li>▪ annak biztosítása, hogy a személyes adat védett a nem szándékos megsemmisüléssel vagy adatvesztéssel szemben;</li> <li>▪ annak biztosítása, hogy a személyes adat védett a véletlen, vagy jogellenes megváltoztatással, jogosulatlan nyilvánosságra hozatallal szemben;</li> </ul> <p>Szolgáltató a szolgáltatásokhoz kapcsolódó technikai és szervezési intézkedéseket a kereskedelemben szokásos elvárások és gyakorlatok alapján úgy alakította ki, hogy azok a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban tipikusan kezelt adatok jellegéhez, és az általános adatvédelmi kockázatokhoz igazodnak. Amennyiben az Ügyfél mint adatkezelő a szolgáltatás igénybevétele során bármilyen (pl. az Ügyfél tevékenységével, vagy az általa bevezetett alkalmazással összefüggő okból) különösen érzékeny vagy a kereskedelemben szokásosnál magasabb szintű védelmet igénylő adatok (a továbbiakban együtt: fokozottan védett adat) feldolgozását kívánja a Szolgáltatóra bízni, akkor az ilyen fokozottan védett adatok fokozott védelméhez szükséges magasabb adatvédelmi, adatbiztonsági szint eléréséért, illetve annak megítéléséért, hogy a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott technikai és szervezési intézkedések e magasabb védelmi szint elérésre alkalmasak-e kizárólag az Ügyfelet terheli felelősség. Anélkül, hogy az Ügyfél e felelősségét ez érintené, ilyen esetben az Ügyfél köteles az adatok fokozottan védett jellegéről, illetve az azok kezelésével, feldolgozásával kapcsolatos magasabb kockázati tényezőkről a Szolgáltatót az adatok átadása előtt tájékoztatni.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók

1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Telekom Rendszerintegráció Zrt.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám,	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; Cg. 01-10-044852; adatvédelmi tisztviselő: dr. Esztervári Adrienn, dpo@telekom.hu

kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	
3. AI-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	rendszer-üzemeltetés és támogatás
4. AI-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	nem történik

1. AI-adatfeldolgozó megnevezése	Microsoft Corporation
2. AI-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	székhely: Redmond, Washington, USA
3. AI-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	Felhőszolgáltatás, Azure OpenAI Service biztosítása a következő feltételek szerint: <a href="#">Data, privacy, and security for Azure OpenAI Service - Azure AI services   Microsoft Learn</a> ; <a href="#">Licensing Documents</a>
4. AI-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	nem történik

## 7. Jogszabálytól, IÁSZF törzsszövegtől eltérő feltételek

A mellékletben a szerzői jogra, felelősségkorlátozásra vonatkozó rendelkezések eltérnek az IÁSZF törzsszövegétől.